Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

33 876 Jaarverslag van de Nationale ombudsman

Nr. 5 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 december 2014

Op 3 december jongstleden heeft uw Kamer de jaarverslagen Nationale ombudsman over 2012 en 2013 behandeld.

Tijdens dat overleg kwam aan de orde het aantal klachten over mijn ministerie en mijn taakorganisaties. Volgens dat jaarverslag is ten opzichte van 2012 het aantal klachten in 2013 met 20% gestegen.

Het lid Schouw heeft daarop mijn ambtgenoot van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gevraagd naar een verklaring van deze toename en wat mijn ministerie doet om het aantal klachten naar beneden te krijgen. Hierbij heeft de heer Schouw gevraagd om een stevige aanpak door mijn ministerie om de klachten aan te pakken.

Mijn ambtgenoot heeft daarop uw Kamer toegezegd dat verzoek aan mij over te brengen ter behandeling. Mede namens de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie bericht ik u als volgt.

Cijfers

Uit het jaarverslag blijkt dat de Nationale ombudsman sinds 2012 de mogelijkheid voor burgers heeft verruimd om mondeling klachten in te dienen. Dit past in zijn aanpak, waarbij de burger steeds centraal staat. Mensen die bellen met de ombudsman met een probleem dat valt binnen het werkterrein van de ombudsman worden direct doorverbonden met een klachtbehandelaar. Deze verkent samen met de burger waar het de burger om te doen is, wat deze zelf nog kan doen en wat de ombudsman voor hem of haar kan doen. Door deze werkwijze slaagt de ombudsman er steeds beter in om mensen die bellen direct te helpen, zonder dat zij een schriftelijk verzoek hoeven in te dienen. De ombudsman heeft in zijn vorige jaarverslagen alleen verslag gedaan over de schriftelijk ontvangen verzoeken. Van de mondelinge verzoeken (de telefoontjes) werd alleen het totale aantal genoemd.

kst-33876-5
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2014

Deze verandering van werkwijze verklaart de toename van klachten op mijn werkterrein waardoor een stijging van 20% zichtbaar is. Daarbij moet worden bedacht dat de telefonische contacten over meer gaan dan alleen klachten. Zo betreft het onder meer verwijzingen naar de bezwaarprocedure, uitleg over wet- en regelgeving. Het betreft een breed terrein van mondelinge contacten zonder dat duidelijk is of het gaat over klachtwaardig handelen. Over het registreren van klachtgegevens en heldere communicatie daarover zullen mijn ambtgenoot van BZK en ik contact opnemen met de Nationale ombudsman.

Uit het overzicht van klachten per overheidsinstantie 2013 blijkt dat de ombudsman 2833 klachten heeft behandeld op mijn terrein. Zoals hiervoor uiteengezet moet voor het trekken van conclusies de categorie «adviseren en informeren» (2295) buiten beschouwing worden gelaten.

Resteert het volgende overzicht. Oplossing door interventie (397), bemiddeling (5), onderzoek waarvan met rapport (31), onderzoek met brief (12) en tussentijds opgelost of beëindigd (93). In vergelijking met 2012 zijn die verschillen beperkt.

Organisaties met veel klantcontact

Het OM, CJIB, de IND en KBvG zijn grote uitvoeringsorganisaties met veel klantcontact.

Ik onderstreep het belang dat beslissingen zorgvuldig moeten worden genomen. In de wetenschap dat waar gewerkt wordt, fouten worden gemaakt, zijn deze organisaties voortdurend bezig hun werkwijze te toetsen om zo een zorgvuldig proces te waarborgen.

Hieronder geef ik een overzicht van enkele acties die zijn, en worden, ondernomen ter verbetering van het werkproces. Deze acties hebben ten doel dat het contact met de burger duidelijk, respectvol, oplossingsgericht en betrouwbaar verloopt en processen efficiënt ingericht zijn. Persoonlijk contact waar het kan, digitale dienstverlening waar mogelijk.

Openbaar Ministerie

Zoals hierboven is beschreven kan de door de Nationale ombudsman geregistreerde toename van het aantal klachten met 23% naar het oordeel van het OM worden verklaard door de nieuwe registratiewijze en mondelinge verzoeken.

Het aantal onderzoeken en interventies dat het OM in 2013 ontving is stabiel ten opzichte van 2012. Dat blijkt zowel uit de cijfers van het OM als die van de ombudsman. Die cijfers zijn: onderzoeken 14 (2012) en 11 (2013); interventies 73 (2012) en 76 (2013).

Wat betreft CVOM verwijs ik naar het gestelde hierna onder CJIB.

Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB)

Het CJIB geeft aan dat de door de nieuwe telling van de ombudsman bij het CJIB een groei van 12% wordt genoteerd, waar dit volgens de oude methode 1,3% zou zijn.

Het CJIB heeft naar aanleiding van klachten het klachtenmanagement geprofessionaliseerd. In dat kader zijn onder meer de volgende maatregelen genomen om haar dienstverlening voor de burger te verbeteren.

a. Pilot schrijnende gevallen

Tijdens een ronde tafelbijeenkomst in 2013, georganiseerd door de Nationale ombudsman, is de toezegging gedaan een pilot Schrijnende gevallen te starten. Deze pilot is uitgevoerd door CJIB en OM onder verantwoordelijkheid van Veiligheid en Justitie. In de pilot schrijnende gevallen is samen met ketenorganisaties onderzocht welke maatregelen genomen kunnen en moeten worden voor de groep personen die zich in (dreigende) schrijnende situaties bevinden en hun Mulderboete wel willen, maar niet (ineens) kunnen betalen.

Het onderzoek toonde aan dat het noodzakelijk is de mogelijkheden voor gespreide betaling te verruimen. In aanvulling op de huidige regelingen[1] voor gespreide betaling is eind 2014 een voorziening getroffen om op beperkte schaal termijnbetalingen mogelijk te maken om evident onredelijke situaties zoveel mogelijk te voorkomen. Binnen het CJIB is een voorziening ingericht, waarmee het CJIB wil borgen dat – aan de hand van criteria en voorwaarden – maatwerk kan worden verricht in zaken waarin sprake is van (ernstige) schuldenproblematiek met evident onredelijke situaties tot gevolg. Het doel van deze voorziening is om snel en effectief een passende oplossing te vinden middels een persoonsgerichte aanpak.

b. Betaling in termijnen

Uit onderzoek blijkt dat er behoefte bestaat om boetes in termijnen te betalen – vooral voor Wahv-beschikkingen van € 225 en hoger – en dat het inningspercentage toeneemt door het aanbieden van een termijnbetaling. Ook kan de inzet van dwangmiddelen vaker achterwege blijven. Gevolg hiervan is dat de werklast voor de executieketen als geheel afneemt. De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie heeft naar aanleiding hiervan bij brief van 20 november de Tweede Kamer gemeld dat het mogelijk wordt gemaakt om Wahv-beschikkingen van € 225 of hoger in te termijnen betalen. De bewindspersonen zijn voornemens een daartoe strekkende wettelijke grondslag op te nemen in de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften. Naar verwachting zullen de klachten hierdoor verminderen.

c. Beleid kennelijke verschrijvingen

In 2013 heeft de ombudsman 87 zaken verzameld en die aangeleverd aan het CJIB. In deze zaken was sprake van een (kleine) vergissing bij het betalen van de opgelegde bedragen (bijv. vergissing bij het vermelden van het juiste betalingskenmerk of het juiste bedrag). Deze kleine vergissingen kunnen door de systematiek van automatische verhogingen uitmonden in onredelijke situaties. Deze problematiek heeft aanleiding gegeven om het beleid van het CJIB met betrekking tot deze materie in de loop van 2014 aan te passen. Kort gezegd houdt het aangepaste beleid in dat, indien iemand telefonisch of schriftelijk aangeeft per ongeluk een fout te hebben gemaakt in het vermelden van het juiste betalingskenmerk of het juiste bedrag, de betrokkene de gelegenheid krijgt deze vergissing binnen twee weken te herstellen. Ook bekijkt het CJIB zelf of het bedrag aan een boete van betrokkene kan worden gekoppeld en daarmee zelf de vergissing kan herstellen. Vanwege de nieuwe werkwijze met ingang van 1 juli 2014 leiden fouten bij het betalingskenmerk zelden nog tot een probleem.

---

[1] combinatie met strafrechtelijke boetes, minnelijke schuldsanering en bij de deurwaarder

d. Aanpassen Mulder-beschikking

Het CJIB heeft de beschikking verduidelijkt, waardoor klachten als gevolg van het foutief overnemen van door het CJIB verstrekte informatie (bijv. betalingskenmerk) naar verwachting zal verminderen.

Immigratie en Naturalisatiedienst (IND)

Het aantal klachten, ingebrekestellingen en interventies bij de ombudsman in 2014 zijn ten opzichte van 2013 gehalveerd. Ondanks de recent verhoogde asielinstroom wordt er op ingezet om klachten te voorkomen en, daar waar ze toch ontstaan, goed, met oog voor de menselijke aspecten en tijdig af te handelen. Voor de IND is het leren van klachten, ingebrekestellingen en interventies onlosmakelijk verbonden aan excellente dienstverlening.

Elk jaar probeert de IND lering te trekken uit klachten. Specifiek in 2013 is de gedragscode voor tolken aangepast met o.a. specifieke aandacht voor een respectvolle houding ten opzichte van klanten in een kwetsbare positie, zoals gender (LHBT) en religieuze minderheden. Daarnaast is er aandacht voor de vraagstelling tijdens het eerste gehoor omtrent het asielmotief en voor een correcte afhandeling van bejegeningsklachten. Ook heeft de IND de afgelopen jaren met haar mensgerichte aanpak een flinke verbeterslag geleverd onder andere met programma's als «Goed Gesprek» en «Prettig contact met de overheid».

In 2014 is er een audit gedaan naar het klachtmanagement bij de IND. De uitkomsten zijn onlangs bekend geworden en worden gebruikt voor een aanscherping van het klachtmanagement in 2015 met meer nadruk op informele afhandeling. De behoorlijkheidscriteria zoals de ombudsman die hanteert, worden hierin ook worden meegenomen.

Gerechtsdeurwaarders

Het overgrote deel van de klachten op gerechtsdeurwaarders had betrekking op de beslagvrije voet. Betere bescherming van de beslagvrije voet vraagt een eenvoudig en transparant systeem. Daartoe heeft de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) met het preadvies »Naar een nieuwe beslagvrije voet» een eerste aanzet gegeven. In het kader van het schuldenbeleid heeft de Staatsecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een interdepartementale projectgroep in het leven geroepen belast met de uitwerking van de brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer van 12 december 2014, kenmerk 2014–0000 188560, inzake «Agenda voortgang maatregelen schuldenbeleid».

Voorts ontwikkelt de KBvG een beslagregister om onnodige kosten te voorkomen en de beslagvrije voortaan beter te handhaven. In de loop van 2015 zullen de gerechtsdeurwaarders met dit register aan de gang gaan. De KBvG zal de werking daarvan monitoren en eind 2015 rapporteren, terwijl door eerder genoemde interdepartementale projectgroep geïnventariseerd zal worden wat er voor nodig is om andere overheidsorganisaties te laten aansluiten.

Tot slot

Bovengenoemde verbetertrajecten komen voort uit de motivatie om de dienstverlening te verbeteren, mede naar aanleiding van signalen uit de maatschappij. Het kritisch toetsen van de eigen werkprocessen is hierbij van groot belang. Tegelijkertijd draagt de Nationale ombudsman bij door als Hoog College van Staat ons van rapporten te voorzien en de dialoog

aan te gaan. Wij gaan door met het uitwerken van de verbetermaatregelen en zullen ook in de komende jaren de nodige maatregelen nemen indien nodig. Een open en constructieve dialoog met de ombudsman is hierbij een waardevol instrument.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten